



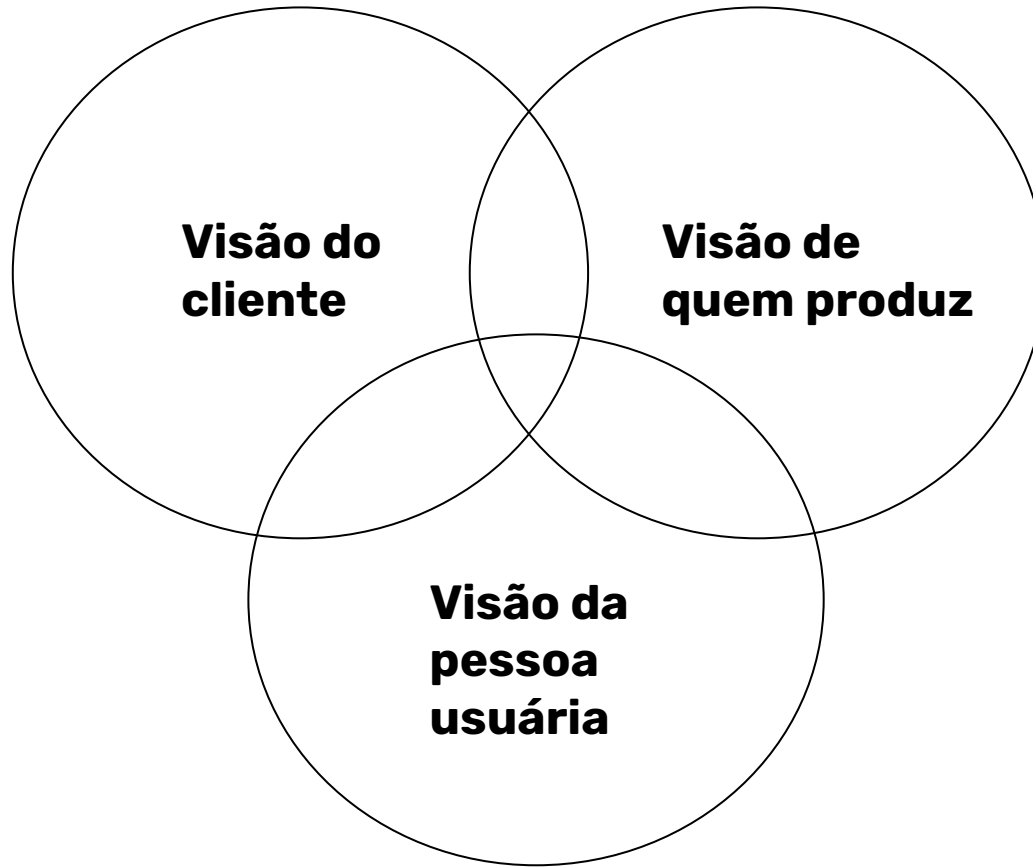
USER **EXPERIENCE**

Nathalia Fernandes

INTERAÇÃO HUMANO-COMPUTADOR

Cap. 1 - PONTO DE VISTA DE CADA PARTE INTERESSADA

"Existe uma diferença sutil, porém importante, entre o que um sistema interativo deve permitir fazer (**visão do cliente**, responsável pela aquisição do sistema), o que ele de fato permite fazer (**visão de quem produz**, focada nas funcionalidades do software) e a maneira como ele é utilizado (**visão dos usuários**, focada no impacto do software no seu trabalho ou na sua vida)."





Cap. 1 - IHC COMO ÁREA MULTIDISCIPLINAR

"As diversas áreas de conhecimento possuem perspectivas distintas sobre o **problema**, com diferentes **experiências, estratégias de solução e conhecimentos estabelecidos**. (...). Grande parte da Computação (...), está interessada na construção de **sistemas interativos** mais **eficientes**, robustos, **livres de erros**, e de fácil manutenção. Por outro lado, a área de Interação Humano-Computador (IHC) está interessada na **qualidade** de uso desses sistemas e no seu **impacto** na vida dos seus usuários."

Cap. 1 - IHC COMO ÁREA MULTIDISCIPLINAR

"Áreas como **Psicologia, Sociologia e Antropologia** contribuem para aquisição de conhecimento sobre a cultura e o discurso dos usuários e sobre seus comportamentos no ambiente onde realizam suas atividades, sejam elas individuais ou em grupo."

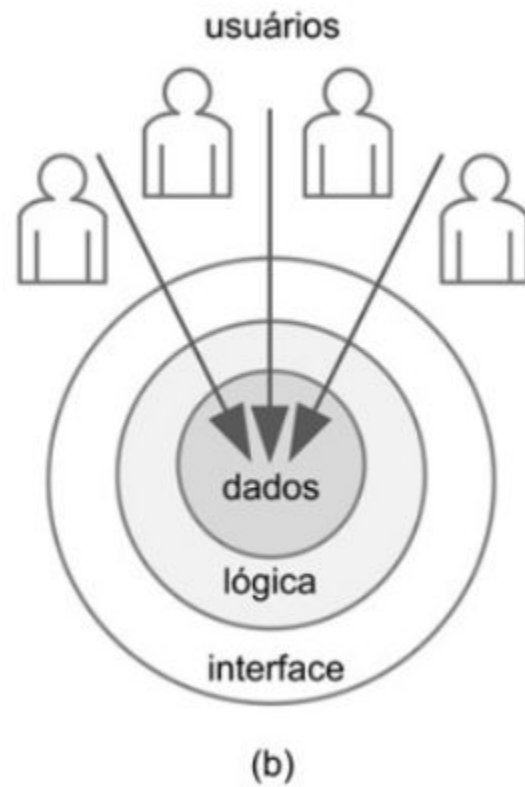
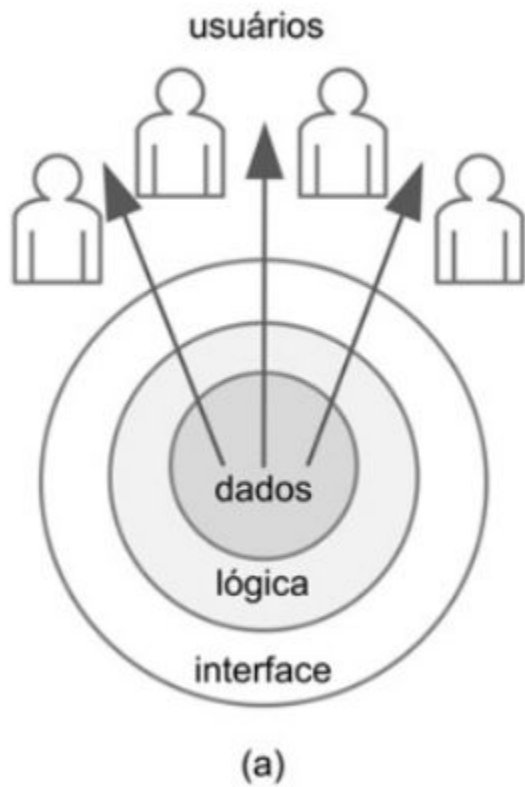
Cap. 1 - QUALIDADE

"Por ter a **qualidade** de construção como prioritária, grande parte da Computação costuma conceber um sistema interativo de "dentro para fora", isto é, conceber um sistema interativo **funcional**.

Pouca ou nenhuma atenção é de fato dedicada ao que fica **fora do sistema e a como ele será utilizado**. Parece haver um pressuposto de que tudo o que for externo ao sistema vai, sem esforço, **adaptar-se a ele e ser capaz de tirar proveito dele da melhor forma possível**."

Cap. 1 - QUALIDADE

" Infelizmente, nem sempre o mundo fora de um sistema interativo se **adapta** a ele e o aproveita de maneira tão fácil, simples e rápida quanto alguns desenvolvedores gostariam que acontecesse primeiro (ou pelo menos com ênfase bem maior em) representações de dados, algoritmos que processam esses dados, arquitetura do sistema e tudo mais que permite."



Cap. 1 - OBJETO DE ESTUDO DE ICH

"IHC é uma disciplina interessada no projeto, implementação e avaliação de sistemas computacionais interativos para uso humano, juntamente com os fenômenos relacionados a esse uso."

(Hewett et al., 1992)



Cap. 1 - CONTEXTOS DE USO E OBJETIVOS



Cap. 1 - BENEFÍCIOS DE IHC

Aumentar a qualidade de uso de sistemas interativos

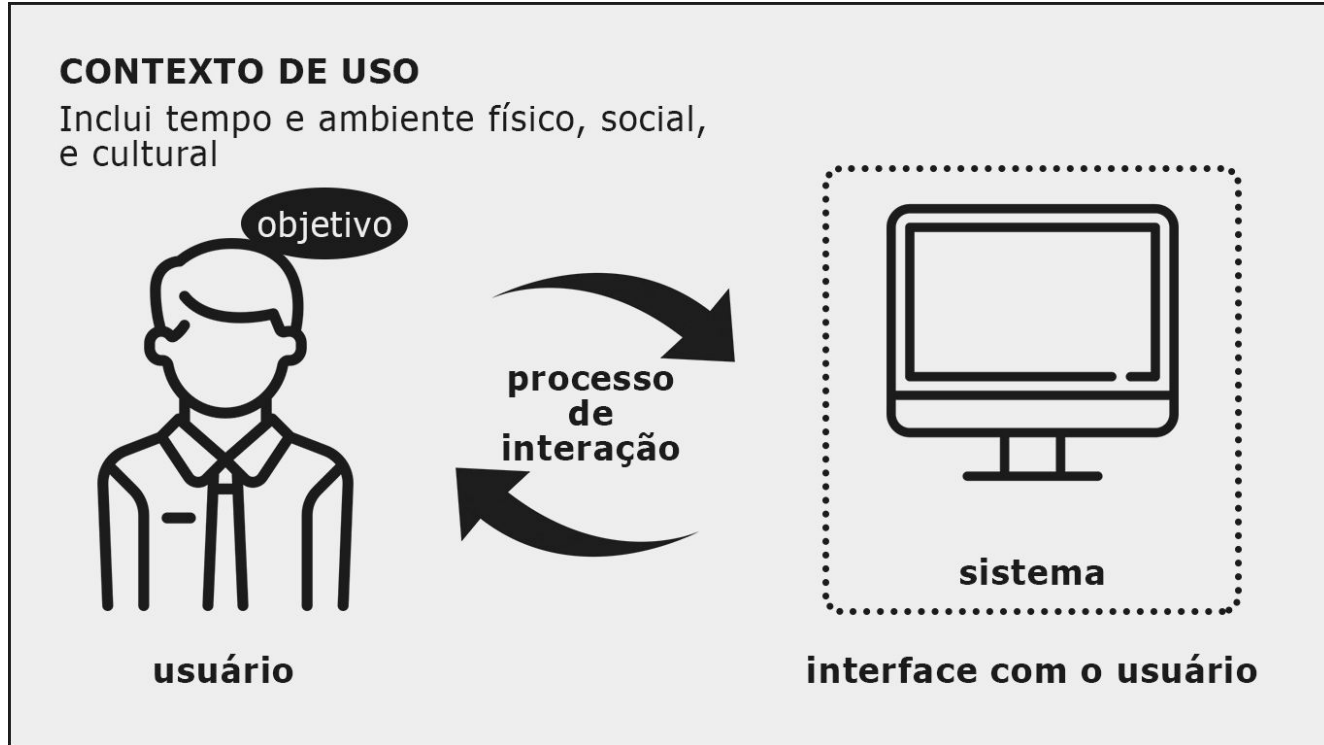
- **aumentar a produtividade dos usuários**, pois, se a interação for eficiente, os usuários podem receber apoio computacional para alcançar seus objetivos mais rapidamente;
- **reduzir o número e a gravidade dos erros cometidos pelos usuários**, pois eles poderão prever as consequências de suas ações e compreender melhor as respostas do sistema e as oportunidades de interação;

Cap. 1 - BENEFÍCIOS DE IHC

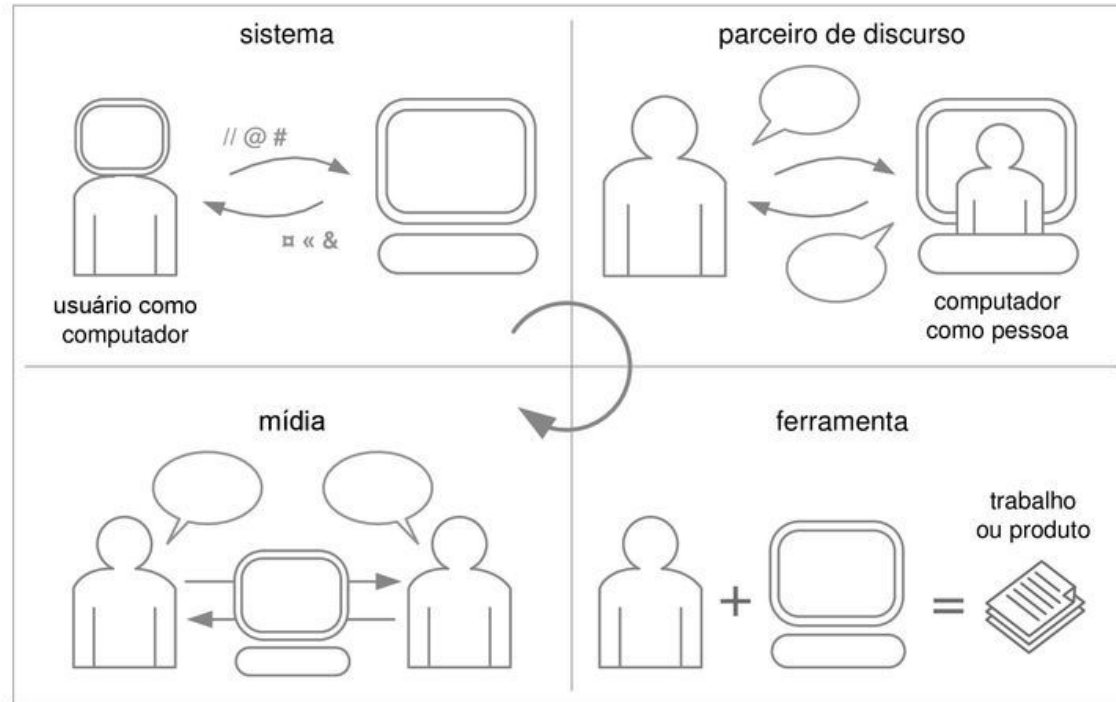
Aumentar a qualidade de uso de sistemas interativos

- **reduzir o custo de treinamento**, pois os usuários poderão aprender durante o próprio uso e terão melhores condições de se sentirem mais seguros e motivados para explorar o sistema;
- **reduzir o custo de suporte técnico**, pois os usuários terão menos dificuldades para utilizar o sistema e, se cometerem algum erro, o próprio sistema oferecerá apoio para se recuperarem dos erros cometidos;
- ● **aumentar as vendas e a fidelidade do cliente**, pois os clientes satisfeitos recomendam o sistema a seus colegas e amigos e voltam a comprar novas versões.

Cap. 2 - PROCESSO DE INTERAÇÃO



Cap. 2 - PERSPECTIVAS DE INTERAÇÃO



Kammersgaard (1988)

Nathalia Fernandes

Cap. 2 - PERSPECTIVAS DE INTERAÇÃO

perspectiva	significado de interação	fatores de qualidade mais evidentes
sistema	transmissão de dados	eficiência (tal como indicado pelo tempo de uso e número de erros cometidos)
parceiro de discurso	conversa usuário-sistema	adequação da interpretação e geração de textos
ferramenta	manipulação da ferramenta	funcionalidades relevantes ao usuário, facilidade de uso
mídia	comunicação entre usuários e designer-usuário	qualidade da comunicação mediada e entendimento mútuo

Cap. 2 - PERSPECTIVAS DE INTERAÇÃO

A perspectiva de **parceiro de discurso** e a perspectiva de **mídia** são distintas.

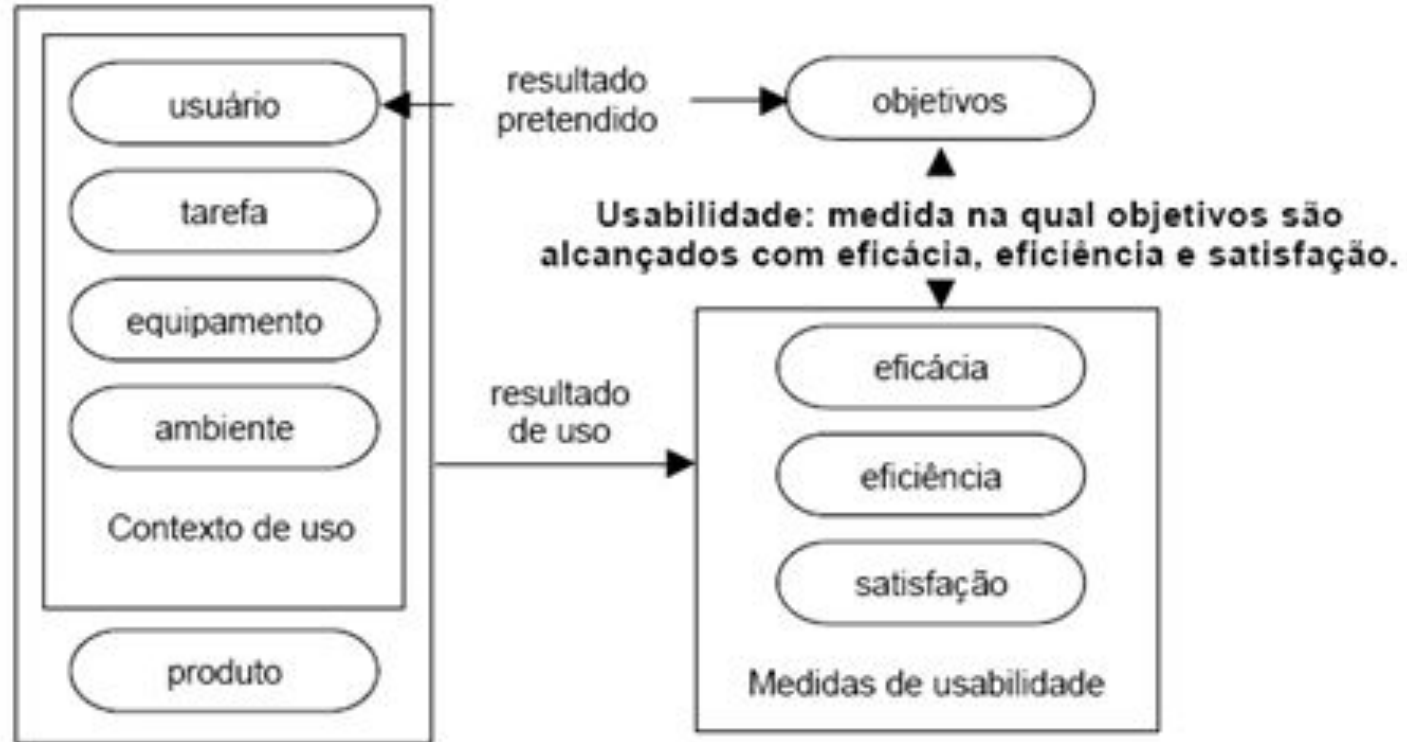
Enquanto a primeira vê a interação como uma conversa **usuário-sistema**, a segunda a vê como uma **comunicação entre pessoas mediada por tecnologia**.

Apesar de essas duas perspectivas considerarem a interação como um **processo de comunicação**, a diferença entre elas aparece nos **interlocutores**.

Na perspectiva de **discurso**, o sistema é um dos **interlocutores** buscando conversar como um ser humano.

■ Já na perspectiva de **mídia**, o sistema é apenas um **meio** através do qual outros interlocutores (usuário 1 e usuário 2) podem se comunicar.

Cap. 2 - CONTEXTOS DE USO E USABILIDADE



Cap. 2 - CONTEXTOS DE USO E USABILIDADE

- Ao definir os critérios de **qualidade de software**, a norma **ISO/IEC 9126 (1991)** define **usabilidade** como sendo:

Um conjunto de atributos relacionados com o esforço necessário para o uso de um sistema interativo, e relacionados com a avaliação individual de tal uso, por um conjunto específico de usuários.

- E a norma sobre requisitos de **ergonomia**, ISO 9241-11 (1998), define **usabilidade** como sendo:

*O grau em que um produto é usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com **eficácia**, **eficiência** e **satisfação** em um contexto de uso específico.*

Cap. 2 - CONTEXTOS DE USO E USABILIDADE

Nielsen (1993) define o critério de **usabilidade** como um conjunto de fatores que qualificam quão bem uma pessoa pode interagir com um sistema interativo. Esses critérios estão relacionados com a **facilidade** e o **esforço** necessários para os usuários aprenderem e utilizarem um sistema.

Os fatores de usabilidade por ele considerados são:

- facilidade de aprendizado (learnability)
- facilidade de recordação (memorability)
- eficiência (efficiency)
- segurança no uso (safety)
- satisfação do usuário (satisfaction)



Usability Testing: Flow of Information

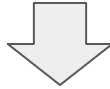


NNGROUP.COM **NN/g**

Usabilidade (Fatores Humanos)



Interação Humano-Computador (IHC)



Design Centrado no Usuário (DCU)



Experiência do Usuário

VAMOS EXERCITAR?



Objetivo do Exercício:

Avaliar e melhorar a usabilidade de um site, utilizando os princípios de usabilidade descritos por Steve Krug em "Não Me Faça Pensar".

Avaliação

- **Navegação:** pelo site escolhido, anotando as primeiras impressões relacionadas à usabilidade e como os princípios do livro são aplicados ou ignorados no design atual do site.
- **Foco em aspectos chave:** clareza do propósito do site, facilidade de navegação, visibilidade das informações importantes, etc.
- Divida o site em **seções principais** (por exemplo: página inicial, páginas internas, página de contato, FAQ,) e anote suas percepções.
- Utilize uma **checklist para garantir uma análise consistente**. Por exemplo: verificar se há um equilíbrio entre texto e elementos visuais, se os call-to-action são claros, se a hierarquia de informações faz sentido, etc.

Relatório

- Com base nas análises, compile um relatório escrito e visual de feedback que inclua:

- Pontos fortes
- Pontos a melhorar
- Sugestões de melhorias

Pode usar referências de outros sites para justificar a escolha.

UX E UI - FUNDAMENTOS



Qual a diferença
entre **UX** e **UI**?

UX representa a experiência do usuário (ou, conforme a tradução - design de experiência de usuário). Alguns fundamentos de design de UX:

- Teste do usuário;
- Análise de dados;
- Mapeamento de site;
- Satisfação do usuário
- Prototipagem;
- Fluxos de navegação

UI concentra-se na apresentação e interatividade (é a abreviação de design de interface do usuário). Alguns fundamentos de design de UI:

- Elementos previsíveis, como botões;
- Navegação eficaz, como ícones;
- Interações sem atrito e invisíveis;
- Tarefas ou objetivos claros;
- Comportamento guiado com padrões de design e hierarquia e legibilidade claras.

Design de interface do usuário (UI design) é o **ponto de acesso** em que um usuário interage com um elemento de design.

OBRIGADA.

@nathmfernandes

@unisenacpelotas

nmfernandes@senacrs.com.br